



HÁZIREND MAGATARTÁSI SZABÁLYOK A FŐTÁV ZRT. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁIBAN

Célja:

A jelen dokumentum célja, hogy a Főtáv Zrt. (továbbiakban: Társaság), a zavartalan és minőségi ügyfélszolgálatának biztosítása, valamint az ügyfelek személyes biztonsága és érdekei védelmében meghatározza a Társaság ügyfélszolgálati irodáiban elvárt általános magatartási szabályokat.

Hatálya:

- a) A Házirend területi hatálya a FŐTÁV Zrt. ügyfélfogadásra kijelölt helyiségeire, épületeire terjed ki.
- b) A Házirend személyi hatálya a Társaság valamennyi ügyfélfogadásra kijelölt helyiségeibe belépni szándékozó, illetve a területén tartózkodó személyre (továbbiakban: ügyfél) vonatkozik

A Házirend a Társaság honlapján, valamint a Társaság székhelyén, és ügyfélfogadásra kijelölt helyiségeiben, minden ügyfél által hozzáférhető helyen elhelyezésre kerül.

A Házirend harmonizálása külső jogszabályi környezettel:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2012. évi II. törvény a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről
- 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályozásáról
-

Részletes előírások

1. A Társaság a zavartalan ügyintézés érdekében:

- a) korlátozhatja egy adott ügyintézői munkahelynél egy időben tartózkodó ügyfelek és kísérőik számát, illetve fenntartja a jogot arra, hogy több fő együttes jelenlétét kívánó ügyintézés az adott ügyfélszolgálati irodán belül másik ügyintézői munkahelynél, vagy külön tárgyalóban, – előre egyeztetett időpontban – biztosítsa;
- b) korlátozhatja az ügyfélszolgálati irodában egy időben tartózkodó személyek számát és amennyiben indokoltnak ítéli, úgy az e területre való beléptetést szakaszosan, az ügyfélforgalomhoz igazítottan biztosítsa.

2. A Társaság ügyfélszolgálati irodáiban tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely az ügyfelekkel történő ügyintézés, a társasági működést zavarja, akadályozza, a



munkatársak és az ügyfelek jogait és törvényes érdekeit sérti, biztonságérzetét csökkenti vagy alkalmas arra, hogy bennük megbotránkozást vagy riadalmat keltsen.

Különösen ilyen magatartásnak tekinti a Társaság, ha az ügyfélszolgálati irodában megjelenő személy:

- a) illemsértően, vagy jogszabályba ütköző módon viselkedik;
- b) fenyegetően, erőszakosan, félelmet, riadalmat vagy megbotránkozást kiváltó módon lép fel más ügyfelekkel, vagy a Társaság munkatársaival, közreműködőivel szemben;
- c) akár írásban, akár szóban a többi ügyfél vagy a Társaság munkatársai felé sértő, a becsület megsértésére alkalmas vagy rágalmozó kifejezésekkel megnyilvánul;
- d) demonstrál, hirdetményt, plakátot, transzparenst, szórólapot helyez el, vagy politikai vélemény-nyilvánítást kezdeményez;
- e) hangoskodik, kiabál, illetve olyan hangosan kommunikál más személyekkel, vagy mobiltelefonon; vagy más módon olyan hangzavart kelt (pl. rádióval, vagy más hangleadó-készülékkel stb.), amely az ügyintézés zavarja, akadályozza, az ügyintézők és ügyfelek figyelmét elvonja;
- f) a Társaság előzetes engedélye nélkül kép-, illetve hangfelvételt készít, ezen felvételek készítésére alkalmas eszközt (pl. fényképezőgép, kamera, diktafon, mobiltelefon, tablet, notebook stb.) ilyen célból használ;
- g) jogosulatlanul személyes adatnak, vagy a Társaság üzleti titkának minősülő adat, információ megismerését vagy megszerzését kísérli vagy valósítja meg;
- h) nem ügyintézés céljából jelenik meg, vagy az ügyintézés befejezésekor az ügyfélszolgálati iroda területét elfogadható indok nélkül nem hagyja el;
- i) ittas, vagy bódult állapotban van;
- j) ételt, vagy szeszesitalt fogyaszt;
- k) dohányzik, vagy nyílt lángot használ;
- l) személyazonosítást akadályozó ruhadarabokat, eszközöket, tárgyakat visel (pl.: bukósisak, álarc, stb.), vagy egyéb módon a személyazonosítását megakadályozza;
- m) élő állatot hoz magával, kivéve a segítő (vakvezető-, jelző-, stb.) kutyákat, és az állatszállító hordozóban elhelyezett állatokat
- n) közbiztonságra különösen veszélyes eszközt, az életet és testi épséget veszélyeztető tárgyat pl. lőfegyvert, lőszert, robbanóanyagot, robbantószert, szűrő-vágó eszközt (ha ennek pengéje, illetve vágóéle a 8 cm-t meghaladja, illetve ezen méret alatt is annak minősül a rugós kés, illetve a pengét kilövő francia kés), sugárzó anyagot, mérgező vegyszert, stb.) tart magánál. Kivételt képeznek azok a szervek és személyek, amelyek, illetve akik számára a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz birtoklását, használatát jogszabály megengedi;
- o) olyan tárgyakat (ide nem értve az egészségügyi, illetve gyógyászati eszközöket) hoz magával amelyek a területen való belső közlekedést akadályozzák, más személyek testi épségét, továbbá ruházatának és személyes tárgyainak épségét, tisztaságát veszélyeztetik, a Társaság vagyontárgyainak rongálódását előidézhetik;
- p) a Társaság birtokában, tulajdonában levő létesítményében, a Társaság használatában lévő tárgyaiban, eszközökben szándékosan vagyoni kárt okoz.



4. Következmények

A Házirendben foglalt magatartási szabályok megsértése esetén a Társaság munkatársa, képviselője (ideértve a személy- és vagyonőrt is) jogosult felszólítani az érintett személyt (kiskorú személy esetén a vele tartózkodó nagykorú személyt, korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen személy esetén a vele tartózkodó kísérő személyt) a szabálysértő magatartás abbahagyására és amennyiben ennek nem tesz eleget, úgy az ügyfélfogadásra nyitva álló terület azonnali elhagyására. Amennyiben, a szabályt sértő személy, a felszólítás ellenére sem távozik úgy a Társaság munkatársa, vagy a Társaság személy- és vagyonőre jogosult őt – a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályozásáról szóló 2005. évi CXXXIII. törvényben meghatározottak szerint– az ügyfélszolgálati iroda területéről eltávolítani. A Társaság munkatársa, képviselője vagy a Társaság személy és vagyonőre jogosult továbbá arra, hogy a szabályt sértő személy eltávolításához a rendőrség közreműködését kérje.

5. A Társaság fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az ügyfélfogadásra nyitva álló területein megjelenő személy törvény által meghatározott szabálysértés, vagy bűncselekményt követ el, vagy egyéb polgári jogi jogsértést (pl. személyiségi jogsértés, birtokháborítás, károkozás) valósít meg, úgy hatósági vagy bírósági eljárást kezdeményezzen vele szemben.

6. Abban az esetben, ha a magatartási szabályok súlyos megsértése esetén, továbbá, ha, a Társaság biztonságos működése, illetve az ügyintézés zavartalansága egyéb módon nem biztosítható, a Társaság jogosult a veszéllyel érintett területet átmenetileg bezárni.

Közzétéve: 2017. június 1.

FŐTÁV Zrt.